

Якість надання послуг міським електротранспортом

Юр'єва Т.П., Склярук Н.І., Юр'єва С.Ю.

Харківська національна академія міського господарства

Житлово-комунальне господарство (ЖКГ) в цілому та міський пасажирський електротранспорт, як його складова, є життєзабезпечуючою галуззю. На сучасному етапі розвитку значення ЖКГ важко переоцінити. Питання розвитку галузі та підвищення якості надання електротранспортом послуг завжди були і залишаються актуальними.

Якість міських пасажироперевезень впливає на підвищення економічної ефективності виробництва міста, зростання продуктивності праці його мешканців, сприяє підвищенню культурного рівня населення, а також раціональному використанню вільного часу. Неухильний соціально-економічний розвиток суспільства, підвищення життєвих стандартів населення зумовлюють зростання потреб в більш швидких, зручних і безпечних перевезеннях.

Транспортна політика сучасних великих міст націлена на розвиток міських пасажирських перевезень електричним транспортом, який має кращі якісні показники у порівнянні з іншими видами пасажирського транспорту, а саме висока вмістимість транспортного засобу, МЕТ є екологічно чистим та безпечним видом транспорту.

Однією з основних цілей реформи ЖКГ є підвищення якості надання послуг. Досягнення цієї цілі може бути забезпечено через впровадження інноваційних та організаційно-економічних заходів.

Звісно, що забезпечення необхідної кількості та відповідної якості пасажироперевезень можливе тільки за наявності у підприємств МЕТ технічних можливостей, тобто ефективних основних фондів, і перш за все, рухомого складу (тролейбусів, трамвайних вагонів). Враховуючи технічну кризу, що охопила МЕТ, можна зробити висновок, що галузь потребує великих капіталовкладень.

Щодо організаційно-економічних заходів націлених на підвищення якості надання послуг МЕТ, то на думку авторів, тут підприємствам міського електротранспорту разом з відповідними інституціями необхідно виконати великий обсяг робіт по визначенню, впровадженню та контролю виконання показників якості послуг.

Спочатку в галузі необхідно завершити стандартизацію робіт МЕТ. Стандартизація забезпечить безпечність послуг, сприятиме підвищенню їх якості, захисту навколишнього середовища, ощадному використанню ресурсів.

Наявність розвиненої системи стандартів МЕТ дасть змогу забезпечити технічне регулювання в галузі, що згідно із Законом України «Про стандарти, технічні регламенти та процедури оцінки відповідності» передбачає правове регулювання відносин у сфері встановлення, застосування та виконання обов'язкових вимог до послуг МЕТ або пов'язаних з ними процесів, персоналу та органів, а також перевірку їх дотримання шляхом оцінки відповідності та ринкового нагляду.

Далі, базуючись на розроблених стандартах, необхідно визначити коло економічно обґрунтованих показників якості послуг МЕТ. Ці показники мають бути дієвими та тісно пов'язані з виробничою програмою, фінансовими результатами діяльності транспортного підприємства, впливати на рівень пасажироперевезень.

Організаційно-економічна робота з підвищення показників якості послуг має включати розроблення, видання і впровадження нормативних документів, що встановлюють положення для загального застосування з метою розв'язання наявних чи можливих проблем галузі (наприклад, удосконалення Положення про оплату праці водіїв, кондукторів та ін.).